Rapport annuel de gestion

2014 / 2015

Commission des transports du Québec

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur le site Internet : www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2015
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1923-547X (PDF)
ISSN 1707-679X (Imprimé)

© Gouvernement du Québec

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec) H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca

50 %

Table des matières

Le message du président 3

La présentation de la Commission 7

- Notre mission 7
- Notre vision 7
- Nos valeurs 8
- L'organigramme 9

Les ressources 10

- Les ressources humaines 10
- Les ressources financières 12
- Les ressources informationnelles 13

Les activités 15

- Les divers secteurs de transport 15
- Les activités d'encadrement et de régulation 21
- La concertation avec les partenaires 24

Les services à la clientèle 25

- Les services offerts 25
- Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens 26

Les résultats du Plan stratégique 2013-2017 29

L'application des politiques gouvernementales 35

- Le développement durable 35
- L'allégement réglementaire et administratif 43
- La Politique de financement des services publics 43
- La politique linguistique 44
- Le programme d'accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles et les personnes handicapées 44
- Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 46

La protection des renseignements personnels 47

La déclaration de fiabilité des données 48

ANNEXE I – Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission 49

ANNEXE II – Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission 50

Québec, juin 2015

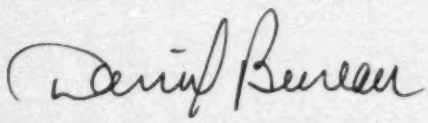
Monsieur Robert Poëti
Ministre des Transports et ministre responsable de la région de Montréal
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage, Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2014-2015.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau

Le message du président

Contexte

Lors de la dernière année, plusieurs facteurs ont influencé le contexte dans lequel évolue la Commission des transports du Québec. Tout d'abord, à l'échelle gouvernementale, certaines des orientations qui ont été adoptées visent à assurer un resserrement du contrôle des dépenses publiques. La Commission de révision permanente des programmes a également commencé l'analyse de l'ensemble des programmes gouvernementaux, et la Commission a contribué à cet exercice.

De plus, l'année qui se termine a vu l'émergence de nouvelles tendances dans le transport de personnes. C'est ainsi que le principe de l'interfinancement du transport interurbain a été remis en question, dans le contexte d'une diminution significative de l'achalandage de certains parcours desservis par les transporteurs. L'apparition de modes de répartition alternatifs, telles des applications mobiles facilitant un transport par automobile en marge de la réglementation, est en outre venue bouleverser le domaine du transport par taxi.

L'amélioration du bilan routier amorcée il y a plusieurs années s'est par ailleurs poursuivie, alors que 336 personnes sont décédées dans des accidents de la route. Ce résultat spectaculaire, fruit de la concertation des partenaires en sécurité routière, d'une plus grande responsabilisation des utilisateurs du réseau routier et du perfectionnement de la sécurité des véhicules, a permis de diminuer l'impact des accidents associés à l'usage du réseau routier sur la société québécoise.

Bilan des activités

La Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan stratégique, notamment en vue de maintenir la qualité de ses services dans un contexte de réduction de ressources. C'est ainsi qu'elle a optimisé ses services en ligne pour les rendre plus performants et qu'elle a revu ses processus, diminuant du coup les délais de traitement des demandes soumises par la clientèle. Elle a également effectué une promotion intensive de l'utilisation de ses services en ligne ce qui a permis de réduire ses coûts et ceux imputables aux transporteurs. Ces efforts ont été couronnés de succès, alors que plus de 62 % des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds utilisent désormais les services en ligne pour leur inscription ou leur mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (PEVL).

La Commission est aussi intervenue auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque, afin de les amener à adopter des façons de faire sécuritaires. Elle a réalisé une analyse démontrant que ses interventions contribuent à améliorer le comportement des conducteurs de véhicules lourds à risque. Ce résultat est cohérent avec celui d'une analyse antérieure qui avait confirmé l'effet positif des interventions de la Commission sur le comportement des propriétaires et des exploitants à risque. La Commission a finalement effectué des audits de sécurité auprès de deux sociétés de transport en commun, les accompagnant dès lors dans le développement des meilleures pratiques en sécurité routière.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, la Commission a poursuivi l'application de son programme de vérification des titulaires de permis de courtage, visant à assurer une saine gestion des postes de courtage et l'équité pour

tous les camionneurs qui y sont abonnés. Elle a sanctionné un poste de courtage visé par ces vérifications. Elle est finalement intervenue par médiation ou arbitrage, afin de régler des différends entre des postes de courtage et leurs abonnés.

Dans le transport par taxi, la Commission a collaboré à la sensibilisation du public et au développement de stratégies visant à contrer le transport illégal, notamment celui effectué par des applications faisant appel à un chauffeur non titulaire d'un permis de propriétaire de taxi. Elle a tenu une audience publique ayant pour objet d'analyser l'opportunité d'ajuster les tarifs de transport par taxi pour tenir compte de l'évolution de l'indice des coûts du taxi qu'elle a développé à cet effet. Elle a finalement sanctionné des chauffeurs de taxi ou des propriétaires de permis de taxi ayant des antécédents criminels.

Dans le domaine du transport par autobus, la Commission a tenu des audiences publiques dans plusieurs régions du Québec, lors desquelles elle a analysé les importantes demandes de réduction de service soumises par la compagnie Orléans Express. La Commission a approuvé les changements demandés par la compagnie, ce qui a amené les acteurs des régions concernées à se concerter pour maintenir le niveau de service attendu par la clientèle.

La Commission a finalement contribué activement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en matière de contrôle des dépenses. C'est ainsi que l'application des mesures de contrôle imposées au cours de l'exercice financier s'est traduite par une réduction de 8,1 % de son budget de fonctionnement et de 2 % de son budget de rémunération. Une gestion rigoureuse et serrée des dépenses en ressources informationnelles a aussi été effectuée, alors qu'aucun projet de développement informatique n'a eu besoin d'être réalisé, en raison de la mise en œuvre en 2012 du système intégré de mission.

Perspectives

Dans le secteur du transport par véhicule lourd, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Commission harmonisera les cotes de sécurité émises au Québec avec celles émises ailleurs au Canada. Elle poursuivra aussi ses interventions auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement est à risque.

Dans le domaine du transport par taxi, elle collaborera avec ses partenaires gouvernementaux en vue de contrer le transport illégal. Elle analysera la progression de l'indice des coûts du taxi dans le but d'initier, si nécessaire, un ajustement de tarifs. Elle participera aux réflexions de l'Agence de revenu du Québec portant sur l'opportunité d'implanter un module d'enregistrement des ventes dans ce secteur.

En matière de courtage en services de camionnage en vrac, la Commission poursuivra l'application de son programme d'inspection périodique d s postes de courtage, et elle interviendra auprès de ceux-ci afin de garantir un traitement équitable à tous les camionneurs. Elle agira par médiation ou arbitrage dans le cadre des différends qui lui sont soumis entre des postes de courtage et leurs abonnés.

Finalement, la Commission déterminera le coût de revient de ses services, et recommandera au besoin des ajustements à ses tarifs. Elle tiendra aussi compte des orientations gouvernementales concernant notamment l'allégement réglementaire, ainsi que la réduction et le contrôle des dépenses de l'État.

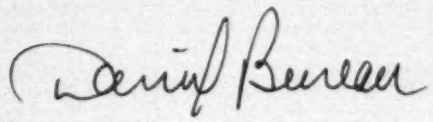
Conclusion

La mission de la Commission est en lien avec les besoins des citoyens et les orientations de l'État en matière de sécurité routière, de mobilité durable et de protection du public.

La Commission est une organisation efficace et efficiente, qui mise sur un personnel compétent et engagé. Lors de la dernière année, elle a poursuivi l'optimisation de ses processus et révisé ses façons de faire afin de demeurer performante dans un contexte de diminution continue du niveau de ses ressources.

Tous ces ajustements ne se sont pas faits sans difficulté, mais ils ont été réalisés avec succès. Le mérite en revient à tout le personnel, dont je tiens à souligner le dynamisme, la qualité et le professionnalisme. Alors que le domaine du transport est en constant changement et qu'une révision majeure du rôle de l'État est en cours, leur compétence constitue la pierre d'assise de l'évolution future de la Commission.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau

La présentation de la Commission

Notre mission

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à favoriser une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

La Commission des transports du Québec (la « Commission ») relève du ministre des Transports. En tant que tribunal administratif, elle est un organisme de régulation spécialisé dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres: elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les onze membres de la Commission sont nommés par le gouvernement du Québec. Ils agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique (voir annexe II).

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds. Ils ont également compétence pour évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds, leur imposer des conditions, ainsi que pour ordonner à la SAAQ de leur interdire la conduite d'un véhicule lourd, lorsque cela est nécessaire.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi, maritime et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé, le cas échéant, si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels que les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi. La Commission peut également agir par voie de médiation et d'arbitrage dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac et dans le secteur ferroviaire.

La Commission fixe en outre les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Elle délimite le territoire des agglomérations de taxi et détermine le nombre maximal de permis pouvant y être délivrés. Enfin, dans le secteur du transport ferroviaire, elle évalue les demandes de certificat d'aptitude.

Le processus décisionnel de la Commission est soutenu par 121 personnes qui fournissent divers services à sa clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des PEVL, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

Notre vision

Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

- **Le respect de la clientèle**

  Le respect se manifeste par les services de qualité offerts à notre clientèle, en réponse à ses besoins.

- **L'impartialité et l'indépendance**

  L'impartialité et l'indépendance garantissent un traitement équitable.

- **La transparence**

  La transparence est une valeur fondamentale de notre processus décisionnel.

- **La cohérence**

  La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

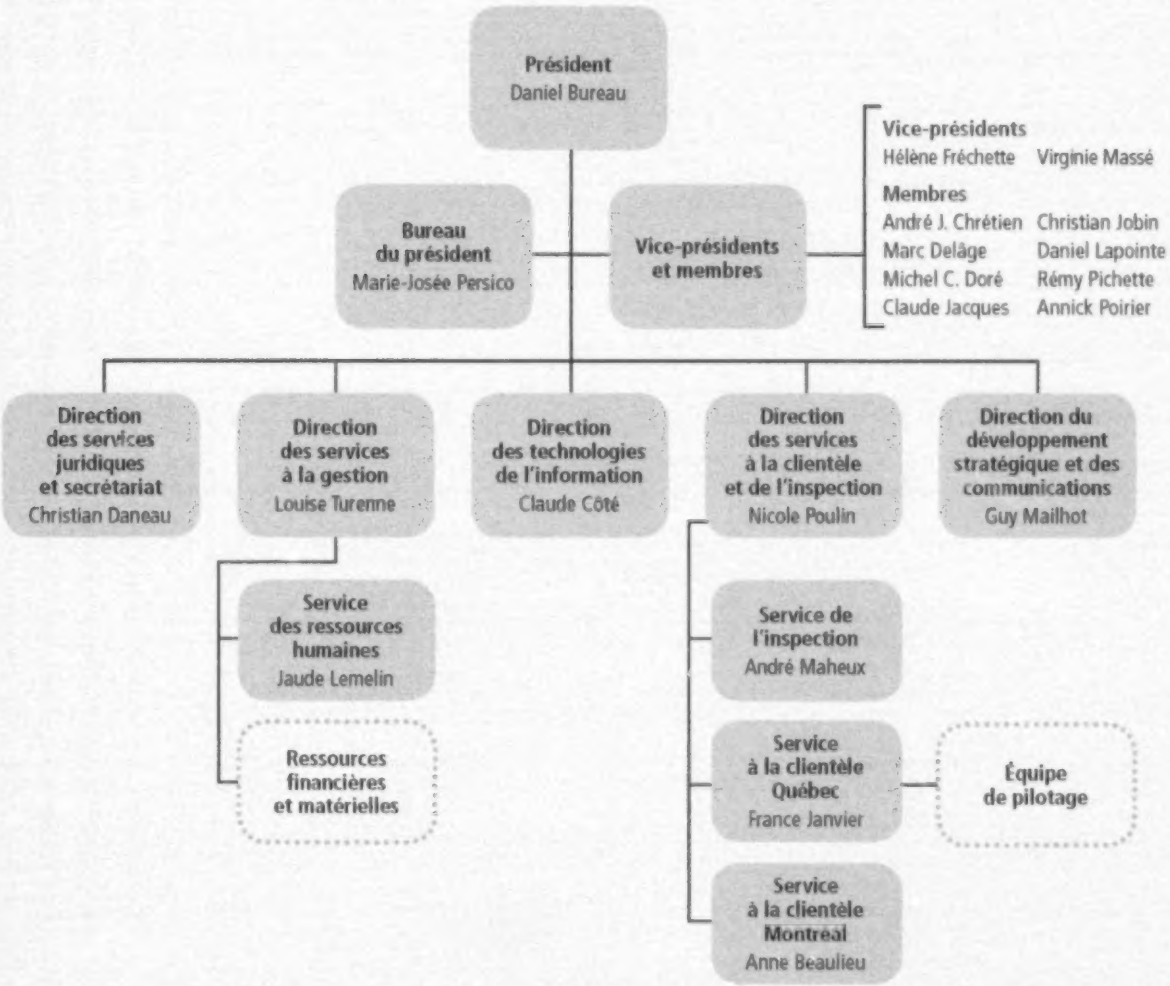
- **La rigueur**

  La rigueur guide nos interventions et renforce la cohésion de nos actions. Elle rend possible l'amélioration constante des services rendus à notre clientèle.

- **L'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique**

  L'ouverture à l'évolution de notre environnement et un dialogue constant avec les différents intervenants améliorent notre compréhension des besoins et intérêts des clientèles.

L'organigramme



Les ressources

Les ressources humaines

Répartition de l'effectif pour la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015

	Catégorie d'emploi	ETC	Nombre d'employés
1	Personnel d'encadrement	s.o.	8
2	Personnel professionnel	s.o.	33
3	Personnel infirmier	0	0
4	Personnel enseignant	0	0
5	Personnel de bureau, technique et assimilé	s.o.	69
6	Agents de la paix	0	0
7	Ouvriers, personnel d'entretien et service	0	0
	Autre (membres)	s.o.	11
	Sous-total	118,4*	121
8	Étudiants et stagiaires		0
	Total		121

* La consommation totale en ETC pour la période couverte (12 mois) est estimée à partir des données partielles (9 mois) produites par le Secrétariat du Conseil du trésor en date du 4 mars 2015. Ces données ne sont pas disponibles par catégorie d'emploi. Elles incluent la consommation en ETC des 11 membres, mais excluent celle des étudiants, des stagiaires et des employés en préretraites.

L'embauche totale au cours de la période

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	1	1	5	0

La planification de la main-d'œuvre

Depuis quelques années, la Commission doit composer avec un nombre élevé de départs à la retraite. Chaque départ fait l'objet d'une analyse et des stratégies sont mises en place pour préserver et partager l'expertise. À titre d'exemple, d'importants travaux de mise à jour des procédures sont réalisés en continu et un nouveau guide de formation à l'intention des employés est en cours d'élaboration.

Une stratégie de relève de gestion s'échelonnant sur plusieurs années est aussi mise en œuvre puisque six gestionnaires sont susceptibles de quitter leur emploi d'ici 2017. Cette stratégie précise le profil de compétences recherchées pour chacun des postes d'encadrement, le mode de dotation à utiliser ainsi que la période nécessaire de jumelage.

Le nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite

Année financière	Cadre	Professionnel	Fonctionnaire
2013-2014	0	6	4
2014-2015	0	0	2

Le taux de départ volontaire du personnel régulier, selon la nouvelle définition précisée par le Secrétariat du Conseil du trésor, s'établit à 8,3 %.

La formation du personnel

Comme chaque année, la Commission a déployé des efforts pour assurer un haut niveau de compétence et de performance de son personnel. Ainsi, 1,2 % de la masse salariale a été dévolue au développement et au maintien de l'expertise du personnel, soit un peu plus que le minimum de 1 % prévu par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Voici quelques exemples de formations dispensées :

- une formation de transition à la nouvelle suite Office ;
- des ateliers de formation sur les lois et règlements ;
- la participation au programme de formation à la gestion publique ;
- une formation axée sur les véhicules lourds, pour les nouveaux avocats, inspecteurs et techniciens ;
- une formation pour des spécialistes de l'informatique ;
- diverses formations offertes par le Barreau du Québec pour les avocats ;
- une formation en éthique pour le répondant de l'organisme.

La formation et le perfectionnement du personnel

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Nombre total de jours de formation pour les employés réguliers et occasionnels	255 jours Moyenne par employé 2,1 jours	333 jours Moyenne par employé 2,6 jours	629 jours Moyenne par employé 4,8 jours
Pourcentage de la masse salariale	1,2 %	1,61 %	2,06 %
Investissement total en formation (y compris les salaires)	101 786,70 $	137 531,55 $	169 569,82 $
Dépenses totales moyennes pour les employés réguliers et occasionnels (y compris les membres)	282,42 $	365,87 $	337,53 $

Les jours de formation par catégories d'emploi pour 2014-2015*

Cadre	Membre	Professionnel	Fonctionnaire
23 jours	31 jours	66 jours	135 jours

* Le calcul est effectué en fonction de l'année financière, pour des raisons de fonctionnalité et d'homogénéité avec le suivi budgétaire de la Commission.

L'éthique

À titre de tribunal administratif, la Commission accorde une importance primordiale à l'éthique. Ainsi, en 2014-2015, deux sessions d'accueil à l'intention des nouveaux employés ont permis de les sensibiliser aux notions d'éthique.

En outre, la Commission s'est dotée, il y a plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie à l'intention de ses membres. Le texte intégral de ce code est reproduit à l'annexe II. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été reçue au cours de l'exercice 2014-2015.

La santé au travail

Depuis plusieurs années, la Commission démontre son engagement envers la santé de ses employés. En effet, au cours de la dernière année, elle s'est notamment assurée que son personnel dispose d'un aménagement ergonomique. La révision de 113 postes de travail, effectuée par des experts en kinésiologie, a certainement contribué à la prévention des troubles musculo-squelettiques.

Au moyen de son Intranet, la Commission a par ailleurs fait la promotion de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac.

En matière de sécurité, la Commission compte des équipes de secouristes et des mesures d'urgence. De plus, elle poursuit la mise en œuvre de son programme de prévention.

Enfin, l'organisation dispose d'un programme d'aide aux employés pour aider le personnel à prévenir, à reconnaître et à résoudre les problèmes personnels et professionnels qui affectent ou qui sont susceptibles d'affecter leur rendement au travail. En cours d'année, quatre employés se sont prévalus de ce programme.

La rémunération

La Commission s'est conformée aux directives gouvernementales en n'accordant aucun boni aux cadres et aux titulaires d'un emploi supérieur.

Les ressources financières

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars (en milliers de $)	2014	2015
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 428 $	6 465 $
Ventes de biens et services	127 $	130 $
Autres revenus	1 $	2 $
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	59 $	60 $
Total des revenus	6 615 $	6 657 $
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec		
Rémunération	8 526 $	8 602 $
Fonctionnement	1 882 $	1 783 $
Amortissement	1 626 $	1 209 $
Total des dépenses	12 034 $	11 594 $
Dépenses d'investissements	200 $	25 $
Total	12 234 $	11 619 $

Conformément aux mesures mises en place à l'égard du contrôle des dépenses 2014-2015, le budget de la Commission a été réduit de 332,5 k$ pour s'établir à 11 937,3 k$. La Commission a fait les efforts nécessaires pour respecter l'enveloppe budgétaire qui lui a été allouée.

Les ressources informationnelles

Le Système intégré de mission

La Commission dispose d'outils technologiques de pointe avec l'implantation en 2012 du Système intégré de mission (SIM). Ce système informatique intègre l'ensemble des processus d'affaires, ce qui amène des bénéfices importants pour la Commission, ses employés et ses clients. Avec ce système, toutes les demandes et les documents sont numérisés et consignés dans un dossier virtuel unique et accessible à tous les utilisateurs. L'automatisation des processus diminue également les risques d'erreur et facilite l'apprentissage par un traitement standardisé, assisté et accéléré des demandes.

Le volet Internet du SIM entraîne des bénéfices pour notre clientèle de transporteurs en leur permettant d'obtenir en direct de l'information sur leur dossier ou bien pour effectuer des transactions en ligne via les services électroniques disponibles.

De plus, le SIM permet la gestion entièrement virtuelle des dossiers et la signature électronique des décisions, tout en respectant l'ensemble des exigences administratives et juridiques d'authentification des documents. La Commission est devenue ainsi l'un des premiers tribunaux administratifs au Canada en mesure d'agir entièrement sans papier.

Enfin, avec le SIM, la Commission a fait preuve d'innovation en basant sa solution sur l'utilisation de logiciels libres.

L'entretien des actifs informationnels

L'entretien des actifs informationnels est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information, des infrastructures technologiques (dont la téléphonie et la visioconférence), des communications informatiques et des différents composants bureautiques, tels les micro-ordinateurs et les logiciels. En cours d'année, la solution de télécopie en support au SIM a été actualisée et une mise à jour technologique de la voûte documentaire est en cours.

Pour 2014-2015, 2 019,1 k$ ont été nécessaires pour maintenir les actifs informationnels de la Commission. De ce montant, une somme de 24,9 k$ a été investie pour l'achat de matériel informatique. La Commission a fait une gestion rigoureuse et serrée de ses dépenses en 2014-2015. Ainsi, des économies de l'ordre de 160 k$ ont été réalisées par rapport aux activités de continuité et aucun projet de développement informatique n'a été effectué. Par rapport aux dépenses autorisées dans la programmation annuelle en ressources informationnelles de la Commission, la diminution globale est de l'ordre de 450 k$.

La mise à niveau des logiciels des postes de travail

La mise à niveau des logiciels des postes de travail au gouvernement du Québec a été requise, car la firme Microsoft a mis fin au soutien technique relatif aux produits Windows XP et Office 2003 le 8 avril 2014. Cette mise à niveau a permis d'équiper tous les postes de travail du personnel de la Commission du système d'exploitation Windows 7 et de la suite bureautique Office 2010. De plus, toutes les composantes logicielles connexes touchées par ce changement ont été mises à niveau et adaptées.

Globalement, ce projet a nécessité 230 jours-personnes, des acquisitions informatiques pour une somme de 182 k$ et un déboursé de l'ordre de 37 k$ en services externes. Le coût total de ce projet de mise à niveau a été de 317 k$ alors que l'estimation initiale était de 543 k$.

Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Le tableau suivant fournit une vision globale des coûts relatifs aux ressources informationnelles pour l'exercice 2014-2015. Il précise les sommes prévues en début d'année, les sommes réellement déboursées, les écarts constatés ainsi que les explications qui les justifient.

Les débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période de 2014-2015

	Dépenses et investissements prévus (k $)	Dépenses et investissements réels (k $)	Écarts (k $)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	83,9	86,0	2,1	
Activités de continuité	2 175,9	2 019,1	(156,8)	Une gestion rigoureuse et serrée des acquisitions en biens et services a permis de dégager des économies de l'ordre de 7,2 %.
Projet de développement	319,3	23,3	(296,0)	Aucun projet de développement informatique. Le montant de 23,3 k $ correspond à la finalisation de la mise à niveau des logiciels des postes de travail.
Total	2 579,1	2 128,3	(450,8)	

La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le site Web de la Commission respecte les normes du groupe d'Initiative sur l'Accessibilité du Web (WAI). Il permet aux personnes qui vivent avec certaines limitations fonctionnelles de naviguer en toute autonomie. Afin de se conformer aux standards gouvernementaux, la Commission a mis à jour sa page « Accessibilité du site », qu'il est possible d'atteindre à partir de toutes les pages du site Web informationnel. Pour les formulaires (documents téléchargeables), un avis a été ajouté aux endroits appropriés afin de proposer, à toute personne qui le requiert, un service d'assistance pour remplir les différentes formalités de la Commission.

Le site Web de la Commission a été revu en 2006-2007 selon les normes WAI. Le site a fait l'objet d'une mise à jour technologique en 2013-2014 pour migrer vers une nouvelle version du gestionnaire de contenu Web TYPO3. Les fonctionnalités mises en place répondent aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité.

Dans les prochaines années, la Commission prévoit une refonte de son site Web informationnel. Ce projet inclura l'application des exigences des standards en ce qui concerne les contenus, ainsi que la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel visé par la production de documents téléchargeables. En ce qui a trait à l'intranet, la Commission va appliquer ces standards à l'occasion de la prochaine refonte.

Les activités

Les divers secteurs de transport

La Commission intervient dans divers secteurs de transport. La présente section décrit ses principaux mandats pour chacun de ces secteurs.

Le transport par véhicule lourd

Les actions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LPECVL), lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci. Ses principales interventions sont décrites ci-dessous.

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

La Commission attribue une cote de sécurité à toutes les personnes tenues de s'inscrire au Registre des PEVL. Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada. Ainsi, le transporteur du Québec qui a une cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd. La Commission tient également la liste des intermédiaires en services de transport, à laquelle sont inscrites 1 387 personnes ou entreprises.

Les propriétaires et les exploitants inscrits au Registre au 31 mars

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Mises à jour annuelles	49 693	51 108	52 016
Inscriptions	6 123	5 732	5 309
Total	55 816	56 840	57 325

En tant que responsable du Registre des PEVL, la Commission voit à ce que chaque personne qui s'inscrit respecte certaines exigences prévues par la LPECVL, comme l'immatriculation au Registre des entreprises du Québec, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes exigibles. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent au Registre à titre de transporteurs de personnes.

Les vérifications de comportement

La Commission intervient auprès des PEVL dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Ceux-ci sont identifiés par la SAAQ, selon les critères prévus à sa Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Par ses décisions, la Commission peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées, en leur attribuant alors une cote de sécurité « conditionnel ». Toutefois, lorsqu'aucune mesure ne peut corriger la situation, la Commission peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd en lui attribuant une cote de sécurité « insatisfaisant ». Cette année, 91 transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

Par ailleurs, si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir une cote de sécurité « satisfaisant ». Cette année, 109 transporteurs ont conservé cette cote. Ce résultat illustre l'efficacité du processus, car il incite les personnes à risque à mettre plus rapidement en place les moyens visant l'amélioration de la sécurité routière.

Lorsqu'elle attribue une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut appliquer cette même cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle estime l'influence déterminante sur les activités de transport. Ces personnes se voient ainsi interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd au Québec. Cette année, 40 administrateurs ont reçu cette cote.

L'évolution des cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement d'un PEVL

Type de cote	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Satisfaisant	113	88	109
Conditionnel	73	76	78
Insatisfaisant	27	20	13
Administrateur insatisfaisant	15	21	40
Total	228	205	240

Le tableau suivant présente par ailleurs les cotes de sécurité de l'ensemble des PEVL inscrits au Registre au 31 mars 2015, et actifs, en fonction de leur type de transport.

Les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants au 31 mars 2015

Type de transport	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	54 748	178	15	54 941
Transport de personnes	1 790	38	2	1 830
Transport de marchandises et de personnes	547	6	1	554
Total	57 085	222	18	57 325

Le suivi des conditions et des cotes de sécurité

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre le tableau ci-dessous, 14 PEVL ont vu leur cote de sécurité « conditionnel » passer à « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées. Ces derniers n'ont donc plus le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd au Québec.

Par ailleurs, tout PEVL peut demander une réévaluation de sa cote de sécurité en vue de démontrer qu'il a rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle lui avait imposées, ou que son comportement à risque a été corrigé.

Le suivi des cotes de sécurité

Changement des cotes	2014-2015
De conditionnel à satisfaisant	41
De conditionnel à insatisfaisant	14
D'insatisfaisant à satisfaisant	4
D'insatisfaisant à conditionnel	1
Total	60

Les audits de sécurité

Lors d'un audit de sécurité, la Commission vérifie les politiques mises en place par chaque société de transport en commun pour assurer la sécurité de ses activités, en vue de soutenir la mise en place des meilleures pratiques et l'amélioration du bilan routier des sociétés. Ces interventions donnent suite aux dispositions particulières prévues à la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la SAAQ, relativement aux sociétés de transport en commun. Dans la dernière année, la Commission a réalisé des audits de sécurité auprès de deux sociétés de transport en commun.

Les conducteurs de véhicules lourds

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque. Ceux-ci sont identifiés par la SAAQ, selon les critères prévus à sa Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds. La Commission peut leur imposer toute mesure visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient en regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle considère que l'imposition de mesures ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la SAAQ d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd. Pour la période 2014-2015, 252 conducteurs ont ainsi fait l'objet de décisions de la Commission.

Le tableau suivant présente l'évolution du nombre de décisions concernant les conducteurs de véhicules lourds.

L'évolution du nombre de décisions concernant les conducteurs de véhicules lourds

Type de mesure	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Sans mesure	158	108	108
Avec mesure	104	65	75
Interdiction de conduire un véhicule lourd	53	52	69
Total	315	225	252

Comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi de ses décisions relatives aux conducteurs de véhicules lourds. Ainsi, 33 décisions ayant pour effet de modifier une mesure imposée à un conducteur ou de lever une interdiction de conduite ont été rendues.

Le camionnage en vrac

Afin de pouvoir bénéficier d'une clause préférentielle d'embauche dans les marchés publics, les exploitants de véhicules lourds qui effectuent du transport de matières en vrac doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés au service de courtage d'un titulaire de permis de courtage, dans la zone où ils ont leur principal établissement. La Commission est responsable de ce registre, de délivrer les permis de courtage et d'approuver les règlements touchant les services de courtage, et ce, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés. Ses interventions dans ce secteur soutiennent l'attribution des contrats dans les marchés publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux.

La Commission peut vérifier les activités des organismes de courtage et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis. Elle peut également reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonctions principales de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts. Enfin, elle peut transférer une inscription au Registre du camionnage en vrac sur demande du cessionnaire et du cédant.

La Commission peut aussi intervenir par arbitrage ou médiation afin de régler un différend entre un titulaire d'un permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés. Au cours de la dernière année, cinq décisions arbitrales ont été rendues par l'arbitre désigné par la Commission.

On dénombre, au 31 mars 2015, 95 permis de courtage exploités par 80 titulaires et 5 355 camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac.

Le transport par taxi

La Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle délivre les permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. Elle a le pouvoir de révoquer ou de suspendre les permis des transporteurs qui n'offrent pas des services de qualité ou sécuritaires. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Elle a en outre la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant y être délivrés.

Étant donné que la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification qu'elle fixe. Les utilisateurs en retirent des bénéfices, car ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course.

Enfin, dans le but d'assurer la protection du public, la Commission peut notamment ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi accusé d'une infraction criminelle jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent. Elle peut également ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi qui réclame, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 324 agglomérations sur tout le territoire du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Services réguliers	6 066	7 774
Services pour besoin particulier (véhicule adapté)	258	283
Services de limousine	138	153
Services de limousine de grand luxe	91	153
Autres services	2	2
Total	6 555	8 365

Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories. Le nombre de titulaires uniques pour 2014-2015 est de 6 459.

Les intermédiaires en services de transport par taxi

Titulaires	28
Permis	28

Remarquons que ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi de Montréal.

Le transport par autobus

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué et selon les critères établis par la Loi. Elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut aussi autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relativement aux parcours, aux horaires, aux fréquences des voyages ou à la tarification.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie les régions du Québec et offre une liaison entre les grands centres urbains. Les titulaires de permis desservent 479 municipalités au Québec, réparties dans 85 des 103 municipalités régionales de comté (MRC) et des 16 territoires équivalents.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	216	455
Transport par abonnement	155	257
Transport des élèves	49	65
Transport interurbain	33	92
Transport touristique	29	46
Location	32	33
Transport urbain	4	5
Transport aéroportuaire	19	24
Total	537	977

Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories. Le nombre de titulaires uniques en 2014-2015 est de 359.

Le transport maritime

La Commission s'assure que les personnes offrant, contre rémunération, un service de transport maritime de passagers à l'intérieur des limites de la province, possèdent le permis requis. Pour obtenir ce permis, la personne doit démontrer qu'elle respecte les exigences de la réglementation fédérale relative à la compétence de l'équipage, ainsi qu'à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires. Elle doit également démontrer qu'elle détient une protection d'assurance appropriée. Si, par ailleurs, le permis demandé vise à offrir un service de traversier qui entre en concurrence avec un service de traversier existant, la personne doit établir la nécessité urgente et réelle d'un service additionnel pour chacun des navires qui sera utilisé.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Maritime	83	168
Traversier	10	12
Total	93	180

Le transport ferroviaire

La Commission délivre des certificats d'aptitude aux entreprises dont les activités se déroulent à l'intérieur des limites de la province et qui satisfont aux exigences réglementaires. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les certificats d'aptitude

Titulaires	13
Certificats d'aptitude	13

Les activités d'encadrement et de régulation

La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, en tant que tribunal administratif, elle exerce des activités d'encadrement et de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant tant aux transporteurs qu'à la population.

Les demandes

Les demandes soumises à la Commission proviennent de deux sources :

- de la clientèle (par exemple, des transporteurs ou des personnes voulant le devenir) ;
- de sa propre initiative, notamment sur proposition d'un partenaire tel que la SAAQ.

En matière de régulation économique, la plupart des demandes proviennent de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier, le transférer, etc. La Commission peut en outre agir de sa propre initiative en suspendant ou en révoquant un permis dont l'exploitation ne répond pas aux exigences de qualité des services ou de sécurité des usagers, à la suite notamment de plaintes de la clientèle ou de partenaires tels que Contrôle routier Québec, les divers corps policiers ou le Bureau du taxi de Montréal. Elle agit également de sa propre initiative lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, pour fixer les tarifs du transport par taxi par exemple.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, la Commission intervient principalement à la suite du transfert d'un dossier par la SAAQ qui cible, selon ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission entame une procédure d'évaluation de comportement auprès de ces derniers. Elle agit aussi de sa propre initiative lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. Par ailleurs, tout transporteur touché par une décision peut lui-même s'adresser à la Commission pour lui demander de rétablir sa cote de sécurité, de modifier une condition qui lui a été imposée ou pour obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules lourds.

Les décisions

Les décisions de la Commission sont rendues par ses membres ou des personnes désignées selon le cas. Elles sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

La Commission tient une audience publique lorsqu'elle agit en sanction, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision d'application générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent venir expliquer leur point de vue et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend sa décision en fonction de la réglementation applicable et de la preuve soumise.

Certains types de demandes reçues de la clientèle ne donnent pas lieu à un avis public en vertu de la réglementation applicable et ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement. Dans ce cas, elles sont examinées sur dossier.

Enfin, chaque année, le ministre des Transports du Québec désigne des personnes des services administratifs pour rendre des décisions dans certaines demandes non contestées. Ces décisions s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires.

Les décisions par secteurs de transport

Secteur de transport	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Maritime et ferroviaire	110	113	105
Autobus	357	361	248
Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds	1 006	1 013	1 176
Vrac	549	536	533
Courtage	–[1]	118	61
Taxi	905	998	921
Total	2 927	3 139	3 044[2]

Cette année, 3 044 décisions ont été rendues dans les divers secteurs de transport.

Les décisions et les constats administratifs

Type d'activité d'encadrement	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Décisions sur demande accessoire	22	21	23
Constats	293	–[3]	–[3]
Décisions après audience	843	814	864
Décisions par une personne désignée	698	750	902
Décisions sur dossier	1 364	1 554	1 252
Total	3 220	3 139	3 041

Les décisions contestées et en révision

Parmi les recours qu'elles peuvent exercer, les personnes visées par une décision ont 30 jours à compter de la date d'entrée en vigueur de la décision, pour demander à la Commission de revoir le dossier et de rendre une décision en révision. Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Si tel est le cas, trois nouveaux membres sont assignés pour entendre la demande de révision sur le fond. Cette année, sur les 33 demandes de révision introduites, 17 ont été accordées, 12 ont été rejetées et 4 ont fait l'objet d'un désistement.

Toute décision de la Commission peut également être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) par la personne visée, dans les 30 jours de la date à laquelle celle-ci entre en vigueur. Cette année, huit décisions ont été portées en appel et deux d'entre elles ont été confirmées. Par ailleurs, un de ces recours en appel a été abandonné et les cinq autres sont en attente d'audience. Finalement, une décision de la Commission a été révisée judiciairement par la Cour supérieure du Québec. Ce jugement en révision a toutefois été porté en appel en Cour d'appel du Québec et celui-ci est pendant.

1. Pour les périodes de 2012-2013, les décisions relatives au secteur du courtage étaient regroupées avec le secteur du vrac.
2. Une décision peut toucher plus d'un secteur de transport.
3. La notion de constats administratifs n'existe plus depuis octobre 2012.

Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, d'analyses de documents divers, de visites dans les installations des transporteurs ou de vérifications de conformité. Tous les secteurs de transport relevant de la Commission peuvent être soumis à des inspections.

La plus grande part des inspections touchent les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2014-2015, les inspecteurs ont effectué un total de 739 interventions dans ce secteur d'activité. Ces interventions visent à examiner les moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Ils vérifient également le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Les interventions dans le secteur des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Inspections sur la gestion de la sécurité	259	263	276
Inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds	345	295	291
Suivi des mesures imposées aux propriétaires ou exploitants	95	57	87
Suivi des mesures imposées aux conducteurs	96	53	83
Audits de sécurité des sociétés de transport en commun		3	2
Total	795	671	739

Les compilations de 2013-2014 ainsi que de 2014-2015 retiennent seulement les suivis de conditions dont le statut est TERMINÉ pendant la période. Dans les années antérieures, tous les suivis étaient inclus, même s'ils étaient encore en traitement.

Par ailleurs, dans le secteur du transport par taxi, les inspecteurs vérifient la conformité des véhicules, la qualité des services, les antécédents criminels des titulaires de permis de taxi ainsi que la qualité du travail des mandataires en matière de vérification et de scellage de taximètres.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom des abonnés.

Finalement, en ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs peuvent vérifier, sur les lieux d'exploitation des navires, si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées. Notamment, celles qui sont relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile.

La concertation avec les partenaires

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution de la législation appliquée par la Commission. La SAAQ établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques administratives. Elle transfère à la Commission les dossiers des propriétaires, des exploitants ou des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et l'intégrité du réseau routier. Elle agit également à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des PEVL dans ses centres de services.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements en services de transport par taxi. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels les mandataires de la Commission, lesquels effectuent la vérification et le scellage des taximètres. Enfin, les associations représentant les diverses clientèles de la Commission participent au développement de l'encadrement des transporteurs.

La Commission collabore à l'évolution du contexte administratif, légal et réglementaire encadrant le transport routier et la sécurité routière au Québec. C'est ainsi qu'elle a participé aux travaux de divers comités telles la Table québécoise de la sécurité routière et la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi.

Les services à la clientèle

Au cours de la dernière année, la Commission a poursuivi ses efforts afin de répondre aux besoins exprimés par la clientèle, notamment lors du sondage sur la satisfaction de la clientèle tenu en février 2014 :

- formation offerte aux employés du Service à la clientèle pour parfaire leurs connaissances et optimiser ainsi le traitement des demandes ;
- révision des communications écrites visant à transmettre à la clientèle des renseignements complets, simples et clairs ;
- promotion de la prestation électronique des services qui offre à la clientèle des services accessibles, simples, rapides et économiques ;
- révision des processus opérationnels afin d'optimiser le traitement des demandes.

Les services offerts

Les services de la Commission sont accessibles de différentes façons :

- par téléphone (sans frais) et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où il est offert à partir de 9 h 30 ;
- à partir de notre site Internet disponible en tout temps ;
- par courriel, par télécopieur ou par la poste.

Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent au cours des dernières années sur le développement et la promotion des services en ligne.

Ainsi, le tableau ci-dessous nous indique une augmentation de 18 % du nombre d'inscriptions en ligne au Registre des PEVL, en comparaison avec 2013-2014. En ce qui concerne les mises à jour en ligne de l'inscription de ce registre, la hausse se situe à 26 % par rapport à l'année 2013-2014.

Services en ligne	2013-2014	2014-2015	Écart
Inscriptions au Registre des PEVL	1 688	1 999	18 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des PEVL	26 633	33 539	26 %

Globalement, au cours de la dernière année, 38 % des inscriptions au Registre des PEVL ont été effectuées au moyen des services en ligne de la Commission (29 % en 2013-2014), alors que la proportion atteint 64 % pour les mises à jour à ce Registre (52 % en 2013-2014).

Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens

La présente section décrit les résultats obtenus par rapport aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens qui y sont prévus.

Les statistiques de gestion de la Commission permettent de présenter les résultats en fonction des quatre thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

1. Nos engagements généraux
   - qualité de nos communications
   - accessibilité à nos services
   - confidentialité
2. Nos engagements particuliers
3. Nos engagements lors d'une audience
4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

1. Nos engagements généraux

Thème	Qualité de nos communications
INDICATEUR	Le taux de satisfaction
OBJECTIFS DE SERVICES	• Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous • Adopter un comportement respectueux et courtois • Utiliser un langage clair • Écouter attentivement vos besoins
RÉSULTATS	Le sondage réalisé au printemps 2014, montre la qualité des communications de la Commission, avec les taux de satisfaction suivants : • 98,5 % – Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous ; • 98 % – Adopter un comportement respectueux et courtois ; • 90 % – Utiliser un langage clair ; • 91 % – Écouter attentivement vos besoins.

Thème	Accessibilité à nos services
INDICATEUR	Le taux de disponibilité des services
OBJECTIFS DE SERVICES	• Offrir un service à la clientèle par téléphone et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où il est offert à partir de 9 h 30 • Mettre à votre disposition un service téléphonique sans frais • Offrir un site Internet accessible en tout temps • Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste • Effectuer votre inscription ou votre mise à jour au Registre des PEVL à partir d'un centre de services de la SAAQ
RÉSULTATS	Les services ont été disponibles à 100 %.

2. Nos engagements particuliers

Thème : Qualité des services à la clientèle et délais Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015
Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins	85 % des appels	91 %	97 %
Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée à nos bureaux	90 % des rencontres	96 %	97 %
Répondre à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	90 % des courriels	100 %	100 %
Effectuer votre inscription au Registre des PEVL au plus tard le jour ouvrable suivant (sauf pour le transport de personnes)	95 % des inscriptions	97 %	99 %
Rendre notre décision dans les délais suivants (sauf si votre demande doit être soumise à un commissaire) :			
• 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi ;	95 % des décisions	100 %	100 %
• 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac ;	95 % des décisions	97 %	100 %
• 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd.	90 % des décisions	96 %	98 %
Transmettre, au moins 30 jours avant l'échéance, la documentation requise pour renouveler votre inscription ou votre permis	95 % des avis	100 %	100 %
RÉSULTATS	Tous les résultats ont atteint ou dépassé les cibles fixées.		

3. Nos engagements lors d'une audience

Thème : Accessibilité, fonctionnement et délais Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015
Tenir l'audience à distance par visioconférence, si vous êtes dans une région éloignée de Québec ou de Montréal et que vous en faites la demande	Selon la demande	308	344
Vous informer, en début d'audience, du déroulement de celle-ci	En tout temps	100 %	100 %
Rendre notre décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience ou après la date à laquelle nous avons obtenu tous les documents nécessaires concernant :			
• la délivrance d'un permis de transport par autobus ;	90 % des décisions	69 %	86 %
• la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint.	90 % des décisions	100 %	100 %
RÉSULTATS	La disponibilité, tant celle des membres que celle du personnel administratif ainsi que la complexité des demandes, expliquent pourquoi la Commission n'a pas atteint la cible concernant la délivrance d'un permis de transport par autobus.		

4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Thème : Gestion des plaintes Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015
Traiter votre commentaire ou votre plainte en toute confidentialité, en respectant les délais suivants :			
• 2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge ;	95 % des plaintes	83 %	100 %
• 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement.	95 % des plaintes	100 %	100 %
RÉSULTATS	La Commission reçoit très peu de plaintes relatives à ses services. Cette année, les huit plaintes reçues ont été traitées à l'intérieur des délais fixés. La cible de 95 % a été respectée, tant pour le délai de prise en charge, que pour celui relatif au traitement.		

Les résultats du Plan stratégique 2013-2017

Le Plan stratégique 2013-2017 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2014, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour ces quatre années. La présente section décrit les résultats de la deuxième année d'application de ce plan.

PREMIER ENJEU

UN TRANSPORT SÉCURITAIRE ET DE QUALITÉ QUI RÉPOND AUX BESOINS DES USAGERS

ORIENTATION 1 — Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd

OBJECTIF STRATÉGIQUE 1.1.1

Contribuer à améliorer le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PEVL) à risque

Indicateur : Proportion des PEVL dont le comportement n'est plus à risque à la suite de l'intervention de la Commission

Cible : Diffusion annuelle

RÉSULTATS

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Commission a analysé l'évolution du dossier de comportement des 267 conducteurs de véhicules lourds (CVL) pour lesquels une vérification de comportement a été effectuée entre le 1er janvier et le 31 décembre 2012.

Deux ans après cette vérification, on a constaté que 97 % des 243 CVL encore en activité en 2014 avaient amélioré leur comportement relativement aux déficiences à l'origine de la transmission de leur dossier à la Commission et n'étaient donc plus à risque.

Les résultats observés montrent clairement une amélioration du comportement des conducteurs ayant fait l'objet de l'intervention de la Commission en 2012.

ORIENTATION 2 — Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins

AXE 2.1 — L'adéquation entre la demande de services et la rentabilité des titulaires de permis de propriétaire de taxi

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.1.1

Élaborer et mettre en œuvre un nouveau processus de révision des tarifs tenant compte des attentes de l'industrie et des usagers

Indicateur :	**Cible :**
• Nouveau processus mis en œuvre	• Décembre 2014
• Analyser l'évolution des coûts d'opération d'un taxi	• En septembre de chaque année

RÉSULTATS

- Nouveau processus mis en œuvre

Cible atteinte à l'automne 2013

- Analyser l'évolution des coûts d'opération d'un taxi

Tel que le prévoit son mécanisme, la Commission a analysé l'évolution des coûts d'opération d'un taxi en septembre 2014, l'augmentation des coûts observée étant alors de 2,4 %. Malgré cette augmentation, et à la demande de l'industrie, la Commission a rendu une décision à l'effet de n'apporter aucun ajustement aux tarifs de transport par taxi.

AXE 2.2	Un comportement des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui répond aux attentes du public
OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.2.1	Intervenir, au besoin, lorsque la Commission est informée de manquements au regard de la qualité ou de la sécurité des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi et des chauffeurs de taxi **Indicateur :** Dépôt d'un bilan des décisions rendues ayant conduit à l'imposition de sanctions **Cible :** Chaque année au 31 mars

RÉSULTATS

La qualité et la sécurité des services offerts au public

Les interventions de la Commission sont orientées vers la protection du public, car elle veille à la qualité et à la sécurité des services de transport par taxi. Par conséquent, elle a le pouvoir d'intervenir auprès des propriétaires qui n'offrent pas le service sécuritaire ou de qualité auquel le client est en droit de s'attendre. Le tableau suivant montre l'évolution de ses interventions auprès des titulaires de permis de propriétaires de taxi.

L'évolution des vérifications de l'état d'un dossier – transport par taxi

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de décisions	17	16	7
Nombre de permis suspendus	17	8	1
Nombre de permis révoqués	3	3	4

Une demande de suspension de permis de chauffeur de taxi est amorcée par la Commission lorsqu'un chauffeur fait l'objet de certaines accusations criminelles. Dans sa décision, le commissaire ordonne à la SAAQ ou au Bureau de taxi de Montréal de suspendre le permis du chauffeur. Cette suspension est effective jusqu'à ce qu'un tribunal rende jugement.

L'évolution des ordonnances de suspension – chauffeurs de taxi

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre d'ordonnances de suspension	6	2	6

Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de propriétaire de taxi à faire vérifier et sceller leur taximètre tous les six mois. Pour s'assurer que les usagers paient le juste prix affiché au taximètre, la Commission fait un suivi auprès des titulaires de permis de taxi visés par cette obligation. 81 décisions ont été rendues relativement à cette obligation ; elles ont entraîné la suspension temporaire de 73 permis de propriétaire de taxi.

L'évolution des interventions relatives aux contrevenants de taximètres

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Décisions	41	59	100	81
Suspension de permis	46	44	77	73

La Commission a de plus participé à quatorze journées de vérification des taximètres.

ORIENTATION 3	Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion
OBJECTIF STRATÉGIQUE 3.1.1	Assurer la résolution de litiges entre un poste de courtage et ses abonnés **Indicateur :** Taux de demandes d'arbitrage réglées en médiation **Cible :** Diffusion annuelle du taux
RÉSULTATS	Au cours de la dernière année, la Commission a été appelée à intervenir à la suite de seize demandes d'arbitrage. Cinq décisions arbitrales ont été rendues par un arbitre désigné par la Commission. Les autres demandes soumises ont fait l'objet d'un désistement.
OBJECTIF STRATÉGIQUE 3.1.2	Inspecter les postes de courtage **Indicateur :** Taux de titulaires de permis de courtage inspectés **Cible :** 15 % des titulaires de permis de courtage d'ici 2017
RÉSULTATS	2,5 % des postes de courtage ont été inspectés depuis le début de la mise en œuvre du plan stratégique, dont un lors de la dernière année. De plus, la Commission est intervenue dans quatre autres dossiers dans le domaine du courtage en services de camionnage en vrac.

DEUXIÈME ENJEU

DES SERVICES DE QUALITÉ À UN COÛT JUSTE

ORIENTATION 4	Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle
AXE 4.1	La mobilisation et la compétence du personnel
OBJECTIF STRATÉGIQUE 4.1.1	Mettre en œuvre des moyens favorisant la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences **Indicateur :** • Nombre de moyens mis en place • Taux de satisfaction du personnel **Cible :** • Trois moyens • 85 % d'ici 2017
RÉSULTATS	• Taux de satisfaction du personnel : – D'ici 2017, la Commission effectuera un nouveau sondage sur la satisfaction de son personnel. • Nombre de moyens mis en place : – Une démarche de mobilisation est en cours depuis plusieurs années à la Commission. Des ateliers ont permis de recueillir les suggestions du personnel, qui ont été analysées par un comité de mobilisation composé d'employés des différents secteurs de l'organisation. En 2014-2015, la Commission s'est dotée d'un deuxième plan d'action comptant dix activités qui ont toutes été réalisées. Ces activités visent principalement à favoriser la circulation de l'information, l'autonomie du personnel ainsi qu'à mettre en valeur la contribution des employés de chacune des directions à la réalisation de la mission de la Commission.

AXE 4.2	La qualité des services et la simplification des processus
OBJECTIF STRATÉGIQUE 4.2.1	Ajuster les contenus informationnels et les processus en fonction notamment des besoins exprimés par la clientèle **Indicateur :** Taux de satisfaction de la clientèle **Cible :** 90 % (aux 2 ans un sondage auprès de la clientèle)
RÉSULTATS	Selon un sondage réalisé en février 2014, le taux de satisfaction de la clientèle a atteint 95 %. Lors du précédent sondage en 2012, le taux était de 92 %.

AXE 4.3	Des tarifs en accord avec les orientations gouvernementales
OBJECTIF STRATÉGIQUE 4.3.1	Déterminer le coût de revient des services tarifés et non tarifés de la Commission **Indicateur :** • Réalisation d'une analyse d'évaluation du coût de revient • Coûts de revient connus **Cible :** • Septembre 2015 • Septembre 2015
RÉSULTATS	Des travaux en vue de réaliser l'analyse des coûts de revient des services de la Commission ont débuté au printemps 2014. L'analyse est complétée à 50 %.
OBJECTIF STRATÉGIQUE 4.3.2	Proposer une grille de tarifs pour chaque service de la Commission et en assurer le déploiement **Indicateur :** • Grille de tarifs déposée • Dépôt d'un plan de déploiement **Cible :** • Grille en 2015 • 2016
RÉSULTATS	• Grille de tarifs déposée : – La grille de tarifs pourra être élaborée et déposée lorsque l'analyse du coût de revient aura été complétée. • Dépôt d'un plan de déploiement : – Les travaux n'ont pas encore débuté.

La répartition des dépenses et des effectifs par secteurs d'activité et par orientations stratégiques

Les tableaux suivants répartissent les dépenses et les effectifs de la Commission par secteurs d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans son Plan stratégique 2013-2017.

Les dépenses réelles par secteurs d'activité et par orientations stratégiques (en milliers de $)

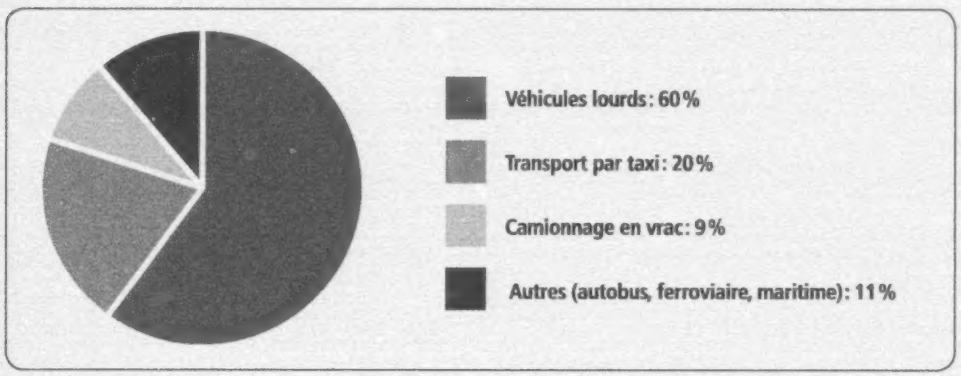
Secteur d'activité et orientation stratégique	Dépenses réelles 2013-2014	Dépenses réelles 2014-2015
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	6 657 $	6 486 $
Transport par taxi Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	2 219 $	2 162 $
Camionnage en vrac Y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	999 $	973 $
Autres secteurs de transport Encadrer le transport par autobus, ferroviaire et maritime	1 220 $	1 189 $
Amélioration globale des services Y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	1 139 $	809 $
Total	12 234 $	11 619 $

Les effectifs utilisés par secteurs d'activité et par orientations stratégiques

Secteur d'activité et orientation stratégique	Effectif utilisé 2013-2014[4]	Effectif utilisé 2014-2015
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	64,3	65,1
Transport par taxi Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	21,4	21,7
Camionnage en vrac Y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	9,6	9,8
Autres secteurs de transport Encadrer le transport par autobus, ferroviaire et maritime	11,8	11,9
Amélioration globale des services Y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	12,6	9,9
Total	119,8	118,4[5]

L'amélioration globale des services comprend les investissements en ressources informationnelles ainsi que les efforts internes pour assurer la continuité du SIM.

La répartition des dépenses de la Commission par secteurs de transport



4. Données révisées en ETC pour l'exercice 2013-2014.
5. Consommation en ETC (effectifs en équivalent temps complet), données préliminaires.

L'application des politiques gouvernementales

Le développement durable

La stratégie du gouvernement définit neuf orientations auxquelles sont rattachés 29 objectifs. Lors de l'élaboration de son Plan d'action de développement durable 2009-2015, la Commission a identifié, parmi les objectifs gouvernementaux, les trois objectifs par rapport auxquels elle pouvait intervenir.

La présente section décrit les résultats des actions prévues dans son plan d'action afin d'atteindre ces objectifs.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1 Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2015

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière de même que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes qui s'y rattachent

ACTION 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique

GESTES

- Réaliser diverses activités de sensibilisation et de formation du personnel au concept du développement durable ainsi qu'aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques qui y sont associés
- Prendre part à des formations sur le développement durable
- Diffuser auprès du personnel de l'information sur les bonnes pratiques environnementales à adopter au bureau

INDICATEUR

Taux du personnel rejoint par les diverses activités d'information et de sensibilisation au développement durable

CIBLE

100 % de l'ensemble du personnel sensibilisé en 2011

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
95 % du personnel sensibilisé	100 % du personnel sensibilisé	100 % du personnel sensibilisé

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

Accueil des nouveaux employés

Une session d'accueil portant notamment sur la démarche gouvernementale de développement durable ainsi que sur le plan d'action en développement durable de la Commission a été tenue cette année. Treize personnes ont participé à cette session. En outre, un document synthèse est inséré dans la pochette d'accueil remise à tout nouvel employé. Cela porte à 100 % le taux du personnel sensibilisé au 31 mars 2015.

Capsules d'information

Au cours de l'année financière, dix capsules d'information sur des sujets variés touchant des enjeux liés au développement durable ont été publiées dans l'intranet de la Commission.

INDICATEUR

Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités courantes

CIBLE

50 % du personnel concerné ayant acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
75 % du personnel ciblé a acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013	100 % du personnel ciblé	100 % du personnel ciblé

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

À la lumière des lignes directrices établies par le Comité interministériel de développement durable le 4 juin 2010, la Commission a ciblé le personnel devant acquérir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes. Douze personnes de la Commission ont été identifiées. Au 31 mars 2015, toutes les personnes ciblées ont reçu cette formation, y compris les gestionnaires, ce qui représente 100 % du personnel ciblé.

ACTION 2

Développer et promouvoir auprès des gestionnaires et des membres la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision

GESTES

- Se doter d'outils soutenant la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision
- Former les gestionnaires et les membres de la Commission

INDICATEUR

Taux de gestionnaires et de membres ayant bénéficié d'une formation sur les principes de développement durable à prendre en compte dans la prise de décision

CIBLE

Avoir formé les gestionnaires et les membres au plus tard le 31 mars 2011

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
Les gestionnaires ont été formés	Cible atteinte	Cible atteinte

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

Tous les gestionnaires et membres ont été formés

ACTION 3

Sensibiliser les partenaires et la clientèle au concept du développement durable

GESTES

- Faire la promotion de la démarche de développement durable sur le site Internet de la Commission
- Faire la promotion des nouveaux services électroniques disponibles pour la clientèle dans les diverses tribunes susceptibles de la rejoindre tels que des colloques, des congrès, des magazines spécialisés
- Élaborer et mettre en place divers moyens afin d'encourager les partenaires à tenir compte des principes de développement durable dans le cadre des échanges d'information et de documentation

INDICATEUR

Nombre de moyens mis en place pour sensibiliser la clientèle et les partenaires au développement durable

CIBLE

Avoir établi les moyens pour sensibiliser les partenaires et les mettre en pratique à compter du printemps 2010

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
3 actions réalisées	3 actions réalisées	2 actions réalisées

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

La Commission a participé à 3 congrès ou colloques. Elle a profité de ces événements pour promouvoir l'utilisation de ses services en ligne.

De plus, la Commission a aussi fait parvenir plus de 52 000 avis à sa clientèle des PEVL pour les sensibiliser à l'utilisation de ses services en ligne.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Développer une culture de la prévention chez les transporteurs afin de continuer d'améliorer la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises

ACTION 4

Participer au développement, avec nos partenaires gouvernementaux, d'outils visant à sensibiliser les nouveaux PEVL à leurs obligations au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier

GESTES

- Participer à l'élaboration de la documentation et de séances d'information destinées aux nouveaux transporteurs routiers
- Suivre la mise en œuvre de ces outils afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs poursuivis

INDICATEUR

- Outils implantés
- Nombre de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds qui ont bénéficié des séances d'information

CIBLE

Implantation des outils et début des séances d'information en 2009

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des PEVL	Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des PEVL	Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des PEVL

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

La Commission fournit un exemplaire du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à toute personne qui s'inscrit au Registre des PEVL. Ce sont donc 5 309 guides qui ont été distribués cette année. Les transporteurs peuvent également avoir accès à ce guide à partir du site Internet de la Commission.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Contribuer au développement d'une offre de services de transport favorisant la santé et la sécurité des personnes à mobilité réduite

ACTION 5

Améliorer la connaissance afin de contribuer au développement d'une offre de services de transport par véhicule taxi répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite

GESTES

- Maintenir ou améliorer, le cas échéant, nos connaissances sur l'évolution des besoins, des problématiques et des contraintes liées au transport accessible par taxi
- Délivrer les permis de transport en fonction des besoins et du contexte

INDICATEUR

- Nombre et degré de réalisation des études améliorant la connaissance des besoins des usagers
- Nombre de permis de transport par taxi accessible délivrés pour répondre à la demande

CIBLE

Délivrer les permis de transport par taxi accessible à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
36 permis rattachés à un véhicule accessible, soit :	36 permis rattachés à un véhicule accessible, soit :	91 permis rattachés à un véhicule accessible, soit :
51 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	55 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	75 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

La Commission s'assure, lorsqu'elle évalue une demande de permis de propriétaire de taxi, que les besoins des personnes handicapées sont comblés. Sur les 122 permis délivrés cette année, 91 sont rattachés à un véhicule accessible aux personnes handicapées, soit 75 %.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Fournir au personnel un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être, pour offrir des services de qualité et remplir adéquatement la mission de la Commission

ACTION 6

Poursuivre l'amélioration continue d'un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être des employés

GESTES

- Poursuivre la programmation annuelle d'activités liées à la santé et l'adapter en fonction des besoins du personnel
- Poursuivre l'évaluation ergonomique des postes de travail et y apporter les correctifs requis
- Poursuivre la démarche continue d'amélioration du climat organisationnel

INDICATEUR

- Taux d'employés rejoints par le sondage
- Taux d'employés ayant participé aux activités santé et taux de satisfaction
- Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la programmation santé
- Mesure de la satisfaction du personnel concernant le climat de travail

CIBLE

- Effectuer un sondage auprès du personnel en vue de définir ses besoins en matière de santé
- Offrir des activités, dans le cadre de la programmation santé, visant la promotion de bonnes habitudes de vie et la prévention
- Informer et former le personnel quant à l'ergonomie des postes de travail
- Mettre en œuvre le plan d'action sur le climat organisationnel

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

Toutes les cibles ont été atteintes cette année. Voir à ce sujet la section portant sur les ressources humaines.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de la Commission

ACTION 7

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

GESTES

- Se doter d'un cadre de gestion environnementale contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables
- Continuer d'explorer les occasions de partage de services administratifs avec des partenaires gouvernementaux
- Évaluer les possibilités d'intégrer davantage la règle des 3RV-E (réduire, réemployer, recycler, valoriser, éliminer) dans la gestion courante des ressources informatiques et matérielles

INDICATEUR

- Cadre de gestion environnementale mis en place
- Pratiques ou programmes mis en place

CIBLE

Avoir adopté et implanté un cadre de gestion environnementale et des pratiques d'acquisitions écoresponsables au cours de l'année 2011

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
Mise en pratique de quatre interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et de deux actions non prévues	Mise en pratique de trois interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et d'une action non prévue	Mise en pratique de trois interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale.

RÉSULTAT, ANNÉE 2014-2015

Trois interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale ont été réalisées cette année :

1- ***Installation d'appareils multifonctionnels***
Dans le but de diminuer la consommation d'électricité, de réduire l'impression de papier et de réduire l'espace utilisé, la Commission a retiré quatre télécopieurs et treize imprimantes.

2- ***Réduction de la consommation de papier***
L'implantation du SIM, l'utilisation de la signature électronique et la tenue de réunions sans papier ont contribué à diminuer la consommation de papier de 18,2 % par rapport à 2012, année d'implantation du SIM.

3- ***Sensibilisation du personnel à l'utilisation des transports collectifs et du covoiturage***
La Commission encourage ses employés à utiliser le transport en commun pour se rendre au travail. Au 31 mars 2014, 20 personnes étaient abonnées aux services de transport en commun de la région de Québec.

ACTION 8

Compléter l'automatisation des processus d'affaires de la Commission afin d'améliorer le service à la clientèle et de traiter diverses demandes en diminuant l'utilisation de papier

GESTES

- Implanter le SIM permettant la numérisation des documents et l'automatisation des processus d'affaires
- Diminuer graduellement l'utilisation de papier dans divers processus d'affaires
- Transmettre, sous forme électronique, divers documents aux intervenants qui transigent avec la Commission et qui ont demandé de recevoir ce service

INDICATEUR

Degré d'implantation du projet

CIBLE

Avoir complété l'automatisation des processus d'affaires en 2013

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
100 %	Cible atteinte	Cible atteinte

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

Le SIM a été implanté en octobre 2012.

INDICATEUR

- Taux de demandes numérisées
- Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés
- Réduction d'espaces physiques nécessaires pour la conservation des documents papier

CIBLE

- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation de toute demande acheminée à la Commission
- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation du dossier de tout titulaire de permis qui fait une demande

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 100 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 94 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 97 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 98 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	• Taux de demandes numérisées : 100 % • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 100 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 99 % des dossiers de titulaires de permis de taxi

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

Toutes les demandes reçues à la Commission sont numérisées depuis 2009 et une activité de récupération des dossiers des titulaires de permis a débuté au même moment. Ainsi, lorsqu'une personne fait une demande à la Commission, l'historique de son dossier de titulaire de permis est entièrement numérisé. Le taux de dossiers des demandeurs ainsi numérisés a fluctué depuis les trois dernières années pour atteindre 100 % relativement aux titulaires de permis de transport par autobus et 99 % en ce qui concerne les titulaires de permis de propriétaire de taxi.

Bien que le SIM soit implanté depuis octobre 2012, la Commission ne peut procéder à la réduction des espaces physiques présentement. Elle doit d'abord s'assurer que tous ses processus sont adéquats avant d'amorcer cette étape de réduction.

ACTION 9

Accroître l'utilisation des services électroniques offerts par la Commission

GESTES

- Définir les divers moyens à mettre en place afin d'encourager les partenaires, les transporteurs et la population à consulter le site Internet de la Commission et à utiliser les services qui y sont proposés
- Effectuer divers sondages afin de vérifier la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques

INDICATEUR

Nombre et nature des moyens de promotion

CIBLE

Avoir établi les moyens de promotion et les mettre en pratique à compter de 2009

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstration dans 5 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle	• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstration dans 7 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle	• Information dans les diverses correspondances de la Commission • Démonstration dans 3 salons et congrès • Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

La Commission fait la promotion de ses services électroniques lorsqu'elle tient un kiosque dans des congrès ou colloques s'adressant à sa clientèle. Cette année, des kiosques ont été tenus lors de trois congrès et colloques. Par ailleurs, la Commission fait la promotion de ses services électroniques sur son site Internet et dans la correspondance qu'elle transmet régulièrement à sa clientèle. Elle informe alors les transporteurs du fait qu'ils bénéficient d'une réduction de 5 $ du coût de leur inscription ou de la mise à jour de cette inscription au Registre des PEVL, lorsqu'ils réalisent cette opération en ligne.

À l'occasion de ses échanges avec la clientèle, le personnel encourage les personnes à utiliser les services en ligne pour effectuer leurs transactions.

INDICATEUR

- Nombre de transactions effectuées sur le site Internet
- Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet, par type de transaction
- Taux de satisfaction de la clientèle

CIBLE

Avoir effectué au moins un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010

RÉSULTATS

2012-2013	2013-2014	2014-2015
Aucun sondage	Sondage sur l'ensemble des services de la Commission	Aucun sondage

RÉSULTATS, ANNÉE 2014-2015

La section portant sur les services à la clientèle et celle qui porte sur les résultats de l'objectif stratégique 4.2.1 de la Commission, présentent les indicateurs liés aux taux sur la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques.

L'allégement réglementaire et administratif

À l'instar de 17 autres ministères et organismes, la Commission a été ciblée dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée « *L'avantage québécois* » rendue publique en octobre 2005 afin de réduire de 20 % le fardeau administratif imposé aux entreprises. Divers moyens ont été mis en place pour atteindre cet objectif, dont l'allégement des formulaires et la mise en place de services électroniques.

Les efforts déployés par la Commission en matière d'allégement ont porté fruit puisque les coûts imputés aux transporteurs ont diminué de 23,3 % en valeur constante entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2015. C'est ce qui ressort du plus récent exercice de calcul des coûts des formalités administratives imposées aux entreprises effectué selon la méthodologie proposée par le Secrétariat du comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable, qui relève du ministère du Conseil exécutif.

La Politique de financement des services publics

La Commission intervient dans plusieurs secteurs de transport. Ainsi, les tarifs, les frais et les droits qu'elle exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ;
- Règlement sur les services de transport par taxi ;
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac ;
- Règlement sur le transport maritime de passagers ;
- Règlement sur le transport ferroviaire ;
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires ;
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec.

Tous les tarifs appliqués par la Commission sont indexés annuellement au 1er avril, selon les paramètres d'indexation déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière.

La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle demande pour ses divers produits et services et les publie sur son site Internet.

Pour l'exercice 2014-2015, les dépenses de la Commission correspondent à 11 619 k$ et les revenus à 6 657 k$. Donc le niveau d'autofinancement correspond à 57,3 %, comparativement à 51,8 % pour l'exercice précédent.

La Commission a amorcé une analyse du coût de revient de ses services, ce qui lui permettra de comparer ses revenus et ses coûts, en vue de recommander au besoin des ajustements à ses tarifs.

La politique linguistique

La nouvelle politique linguistique de la Commission a été officiellement approuvée en avril 2014. Cette politique identifie le mandataire de la Commission et les membres de son comité permanent, et précise les orientations retenues par la Commission afin de se conformer à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Divers moyens ont été utilisés pour la faire connaître progressivement au personnel, notamment des actualités et des capsules diffusées dans l'intranet. D'autres mesures seront prises en 2015 pour en poursuivre la diffusion.

Le programme d'accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles et les personnes handicapées

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et elle prend tous les moyens à sa disposition pour y arriver. Ainsi, tous les gestionnaires sont informés des cibles gouvernementales en matière d'embauche et de représentativité au moment de doter chaque poste.

L'embauche des membres des groupes cibles en 2014-2015

Statut d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche par statut d'emploi
Réguliers	1	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnels	1	1	0	0	0	1	100 %
Étudiants	5	1	0	0	0	1	20 %
Stagiaires	0	–	–	–	–	–	– %

Note : Une même personne peut faire partie de plus d'un groupe cible.

On constate dans le tableau ci-dessus que l'organisation n'a procédé qu'à sept embauches cette année. De ce nombre, deux (28,5 %) ont permis l'embauche d'un membre des groupes cibles.

L'évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégories d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2012-2013	33,3 %	63,6 %	53,8 %	Aucune embauche
2013-2014	50 %	50 %	29 %	25 %
2014-2015	0 %	100 %	20 %	Aucune embauche

La représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Le tableau suivant montre que le taux de représentativité des membres des communautés culturelles dépasse la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, les résultats sont très près de la cible de 2 %.

L'évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Groupe cible	2013 : Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2013 : Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	2014 : Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2014 : Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	2015 : Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	2015 : Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	16	14,2 %	19	16,8 %	20	18 %
Autochtones	1	0,9 %	1	0,9 %	1	0,9 %
Anglophones	4	3,5 %	5	4,4 %	3	2,7 %
Personnes handicapées	1	0,9 %	2	1,8 %	2	1,8 %

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégories d'emploi à la fin mars 2015

Groupe cible	Membres de la Commission Nombre (%)	Personnel d'encadrement Nombre (%)	Personnel professionnel Nombre (%)	Personnel technicien Nombre (%)	Personnel de bureau Nombre (%)	Personnel des agents de la paix Nombre (%)	Personnel ouvrier Nombre (%)	Total Nombre (%)
Communautés culturelles	0	0	3 (10 %)	3 (10,3 %)	14 (42,4 %)	–	–	20 (18 %)
Autochtones	0	0	0	0	1 (3 %)	–	–	1 (0,9 %)
Anglophones	0	0	1 (3,3 %)	0	2 (6,1 %)	–	–	3 (2,7 %)
Personnes handicapées	0	0	0	0	2 (6,1 %)	–	–	2 (1,8 %)

L'accès à l'égalité pour les femmes

Le taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statuts d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre d'embauches de femmes	1	0	2	–	3
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2014-2015	100 %	0 %	40 %	–	42,9 %

Le taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2015

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	11	8	30	29	33	–	–	111
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	3	5	17	18	29	–	–	72
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	27 %	62,5 %	56,7 %	62,1 %	87,9 %	–	–	64,9 %

Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

La Commission a réalisé la majorité des mesures prévues dans son plan d'action 2014-2015. Entre autres, les nouveaux employés recrutés dans la dernière année ont été sensibilisés lors de leur accueil aux façons de communiquer avec les personnes handicapées.

La Commission a souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées. À cette occasion, elle a diffusé des capsules d'information et de sensibilisation sur son site Intranet, ainsi que le spectacle-conférence de Martin Deschamps en direct du Web.

Le Service des ressources humaines a déployé un ensemble de mesures visant à prévenir le développement de limitations fonctionnelles. Notamment, tous les employés, dont ceux présentant un handicap, ont été invités à rencontrer un spécialiste afin de réviser l'ergonomie de leur poste de travail. Toutes les recommandations du spécialiste ont été suivies.

La Commission poursuit ses efforts pour tenir compte des principes d'accessibilité universelle lors de l'achat de produits. Au cours de l'année 2014-2015, elle a acheté deux bureaux ajustables qui respectent les principes d'accessibilité.

Relativement à sa mission, et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la Commission a délivré 91 permis de propriétaire de taxi auxquels est rattaché un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 75 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi accordés. Ce nombre comprend 10 permis réguliers et 81 permis pour besoin particulier, qui sont destinés à la desserte exclusive des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs.

Au 31 mars 2015, on comptait au total 612 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, répartis dans les catégories suivantes :

Catégorie de permis	Nombre de permis avec véhicule accessible
Services réguliers	326
Services pour besoin particulier	283
Service spécialisé de limousine	2
Service spécialisé de transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé	2
Total	613

De plus, le site Web informationnel de la Commission respecte les normes du groupe d'Initiative sur l'accessibilité du Web (WAI) et le gestionnaire de contenu Web TYPO3 mis à jour en 2013-2014 respecte les normes en matière d'accessibilité.

La protection des renseignements personnels

La Commission a été saisie de huit demandes d'accès à l'information. Sept ont été traitées dans un délai de 20 jours et une dans un délai de 30 jours. Une demande a été acceptée, trois refusées et quatre acceptée en partie. Les trois demandes refusées l'ont été au motif que la Commission ne peut ni infirmer ni confirmer l'existence de plaintes qui auraient été déposées à l'égard des transporteurs visés. En ce qui concerne les demandes acceptées en partie, trois d'entre elles ont été l'objet du même motif de refus partiel, soit de refuser d'infirmer ou de confirmer l'existence de plaintes à l'égard des transporteurs visés. L'autre demande acceptée en partie s'est vue par ailleurs refuser la divulgation de certains renseignements personnels.

Afin de sensibiliser son personnel à l'importance de la protection des renseignements personnels, la Commission met à sa disposition divers outils de référence, notamment un guide portant sur la confidentialité des renseignements qu'elle recueille auprès de sa clientèle.

Pour faire le suivi des objectifs stratégiques du gouvernement en matière de sécurité de l'information, la Commission s'est dotée d'un plan d'action en sécurité de l'information 2014-2017. Dans le cadre des activités de ce plan, la Commission a actualisé sa politique sur la sécurité de l'information en fonction de la nouvelle directive sur la sécurité de l'information gouvernementale adoptée le 15 janvier 2014 (Décret 7-2014) et elle a mis à jour le cadre de gestion qui en découle.

De plus, une mise à jour technologique de l'outil de filtrage Web est en cours et pour faire suite à une recommandation du dirigeant principal de l'information, la Commission a procédé au chiffrement des données stockées sur les ordinateurs portables.

La déclaration de fiabilité des données

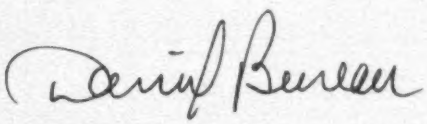
Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2014-2015 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme ;
- présentent les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats ;
- présentent une information pour laquelle un examen n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau

Québec, juin 2015

ANNEXE I

Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels

ANNEXE II

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.
11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

1) de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties ;

2) de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier ;

3) de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties ;

4) d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entré en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Commission
des transports
Québec